

観光デジタルファースト推進事業
(ソーシャルリスニングによる外国人旅行者ニーズの分析)委託業務
仕様書

1 委託内容

外国人旅行者のニーズ分析や県が実施する各種プロモーションの効果測定等を行います。

2 委託期間

契約締結の日から令和3年3月26日(金)まで

3 事業の目的

これまで三重県では、インバウンド誘客の促進に向けて「Mie, Once in Your Lifetime」(一生に一度は訪れたい三重県)(※)としての観光ブランディングの強化とこれに基づく情報発信をSNSや動画などWeb上を中心に行ってきました。

本事業では、ソーシャルリスニングツール(以下、「分析ツール」という。)を活用した分析により、Webを中心とした情報発信において、何を、どのように発信すれば、三重県を訪れる外国人観光客が増加し、満足度が向上し、客が客を呼ぶ好循環を創り出せるかを探るとともに、県内の観光コンテンツや受入環境などについて改善すべき課題を発見することを目的とします。

加えて、県自らが継続的に分析ツールを用いた分析を行うことが出来るような仕組みの構築や活用に関する基本的なノウハウを習得した人材の育成を行うことで、本県の観光デジタルプロモーション施策の質の向上及び、デジタルマーケティング基盤の強化を図ります。

※三重県観光ブランドロゴ・キャッチフレーズについて
<http://www.pref.mie.lg.jp/TOPICS/m0032500073.htm>

4 業務内容

(1) 分析ツールを活用した各種分析業務等

ア 各種分析業務

- ・ Web上に現れる旅行者のコメント等のデータを基に、以下に示すような分析等を県職員が自ら行うことが出来るようダッシュボード等の仕組みを構築すること。合わせて、その仕組みを活用して分析を行い、その結果を踏まえて今後の本県における情報発信等のプロモーションの在り方について、データに基づいた提案を行うこと。

- ・三重県が有する観光コンテンツ（忍者、海女、伊勢神宮、熊野古道、なばなの里、御在所岳、鈴鹿サーキット、松阪牛、伊勢海老等）に関するコメントの数やその内容等から、各コンテンツに対する外国人旅行者の事前の期待や事後の評価について分析する。
- ・既に一定の認知度があるコンテンツのほかにも、コメントの数は多くないが、外国人旅行者の評価が高く、今後人気上昇し新たな誘客要因となり得る観光コンテンツを見つけ出す。
- ・観光施設や受入環境等に関するネガティブなコメントから、その要因と改善すべき課題を分析する。
- ・三重県を訪問した外国人旅行者のコメントや動向の分析から、何が三重県を旅行先として選ぶ要因になったかについて仮説の立案と検証、分析を行う。
- ・三重県が行う各種プロモーション（動画配信、記事広告、キャンペーン告知等）に対する反響を把握・分析する。
- ・その他、三重県が行う観光プロモーションの改善に資する情報が得られると思われるデータについて分析する。

イ 条件

- ・上記アの分析を行う分析ツールとしては、原則として、NetBase（NetBase Japan 株式会社）を使用すること。但し、上記アの分析が可能であることに加え、翌年度以降、三重県職員が自主運用することを想定し、ランニングコストが低額且つ操作が比較的容易である等、より優れた分析ツールがあると考えられる場合はそのツールを使用しても良いこととする。
- ・契約期間中は分析ツールの使用権限を三重県に与えること。
- ・分析対象とする言語には、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語、タイ語、フランス語、ドイツ語、スペイン語の8種7言語及び日本語を必ず含めること。
- ・分析対象とするメディアには、Facebook、Instagram、Twitter、百度、YouTube、Tripadvisor を必ず含めることとし、可能であればWeiboなど他のメディアも追加すること。
- ・国籍、性別、年齢、趣味・嗜好、過去の来県歴等の属性を基に、できる限りターゲットを細分化した上で多角的に分析を行うこと。なお、属性の設定にあたっては、三重県と協議のうえ決定すること。
- ・近隣県（奈良県、和歌山県、愛知県、岐阜県等）や類似観光施設等との比較に取り組むこと。また日本語ユーザーの傾向との比較についても可能な範囲で取り組むこと。

- ・クロス集計等を活用し、効果的に分析を行うとともに、分析結果は、図表等を用いることで分かりやすくなるよう工夫すること。

(2) 人材育成研修等の実施

- ・分析ツールの活用に関する基礎的な知識や基本的な操作を効果的に習得できるよう、県が指定する三重県職員等（以下、「職員」という。）に対して研修を実施すること。（オンラインでの実施も可とする。）
- ・人材育成研修の実施にあたり、分析ツールの活用に関する基礎的な知識や基本的な操作を示した運用マニュアルを作成すること。
- ・人材育成研修実施後、受講者に対してアンケートやヒアリング等を実施し、マニュアルの内容をブラッシュアップしたうえで成果物として三重県に納品すること。
なお、マニュアルの内容については、三重県と協議のうえ、その項目等を決定すること。
- ・マニュアルは、翌年度以降、職員が分析ツールを自主運用することを想定し、知識のない職員でも効率的にレベルアップを図り、自ら簡単な分析を行うことができるような内容とすること。
- ・その他、ツールの操作及びダッシュボードの条件設定等で疑義が生じた場合、職員からの質問や相談に随時対応すること。

5 提案内容

事業提案にあたり、提案内容には、以下の事項を必ず含めること。

(1) 分析ツールを活用した各種分析業務等

- ・4(1)について、今後の本県におけるプロモーションの在り方や外国人目線で今後より重点的に取り上げるべきテーマやスポット等、三重県の外国人旅行者誘致に係る取り組みに関する提案を行うために、分析ツールを用いてどういった分析を行うか、分析計画やダッシュボード等についてできる限り詳細に示すこと。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大の前後で本県への旅行先選択動向や消費動向がどのように変化したか等、新型コロナウイルス感染症に絡めた分析項目について複数提案すること。
- ・翌年度以降、三重県職員が自主運用することを前提に、分析業務が円滑に行えるよう本事業の実施において配慮する事項について記載すること。
- ・提案者が過去に実施した同分析ツールを用いた類似事業の実績があれば記載すること。
- ・NetBase以外のツールを使用する場合は、当該分析ツールの詳細（対象言

語、対象メディア、NetBase との比較における強みや特色等) について記載すること。

- ・ 4 (1) で必須とした対象言語及びメディアに加え、追加で分析を実施する予定の言語やメディアがある場合は、併せて提案すること。
- ・ その他、本県の観光デジタルプロモーション施策の質の向上及び、デジタルマーケティング基盤の強化に有意義な提案があれば積極的に提案すること。

(2) 人材育成研修等の実施

- ・ 研修の実施方法、内容、起用する人材を明記するとともに、実施スケジュールを示すこと。また、過去に実施した類似事業の実績があれば記載すること。
- ・ 職員による運用に係る支援体制についてできる限り詳細に示すこと。

6 報告書及び成果物の提出

本業務終了後、履行期限までに分析ツールの運用マニュアル及び事業実績に係る報告書 1 部を提出し、本事業によって取得した各種データ等は、DVD 等の電子媒体に収録して添付すること。

(1) 報告書記載事項

ア 「分析ツールを活用した各種分析業務等」 概要

- ・ 本事業において実施した各種分析結果について
- ・ 4 (1) の分析業務にて設定したダッシュボードの条件設定に係る詳細について
- ・ 今後の本県におけるプロモーションの在り方や、外国人目線で今後より重点的に取り上げるべきテーマやスポット等、三重県の外国人旅行者誘致に係る取り組みに関する提案について

イ 「人材育成研修等の実施」 概要

- ・ 実施した人材育成研修の実績（実施日時、場所、内容、参加者数等）について
- ・ 職員に向けて実施した運用支援に係る記録について
- ・ 分析ツールに関する運用マニュアルの概要について

ウ 事業の総括及び今後の展開に係る提案

- ・ 本県の観光デジタルプロモーション施策の質の向上及び、デジタルマーケティング基盤の強化に向けた有意義な提案について

エ その他監督職員が指示したもの

(2) 電子媒体納品物

- ・本業務の成果物としての分析ツール運用マニュアル、分析結果、報告書、ダッシュボードの条件設定等の各種データ（三重県にて二次利用することを想定し、PDF と共に元データを Word または Excel にて納品すること。）

(3) 履行期限

令和3年3月26日（金）

(4) 提出先

三重県雇用経済部観光局海外誘客課

7 監督及び検査

契約条項の定めるところによります。

8 契約不適合責任

本委託業務における契約不適合責任は、契約終了の日から1年間とします。この間に契約不適合が発見された場合は、受託者の責任において補修等を行うものとします。

9 その他

(1) 業務実施の条件

委託業務の実施にあたっては、三重県が実施する動画制作事業等の他事業との連携を視野に入れ、随時、実施内容を三重県と協議しながら進めるものとし、その他この仕様書に明示されていない事項又は業務上疑義が生じた場合は、両者協議により、業務を進めるものとします。上記の協議の結果、提案内容と業務実施内容が異なる場合があります。

本業務の進捗及び事業費執行の状況について、業務監督職員の求めがあった場合には、速やかに経過報告書を提出するものとします。

(2) 業務遂行

本業務の円滑かつ効率的な進捗を図るため、受注者は業務監督職員と密接な連携を図りつつ、業務の運営や事務処理等の作業を主体的に進めるものとします。また、作業方針・内容等に疑義が生じた場合は、その都度速やかに業務監督職員と協議の上、対処するものとします。

(3) 再委託

再委託を行う場合は、事前に三重県の実情を取り付け、再委託先事業者の管理監督を行うこと。なお、再委託先に対して、業務遂行上必要に応じて業務監督職員が直接に指示監督する場合があります。

(4) 留意事項

- ア 本事業の成果物の一切は、三重県に帰属するものとします。ただし、受託者が従前より保有している著作物の著作権に関しては、受託者に帰属するものとします。
- イ 第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときには、受託者の責任（解決に要する一切の費用負担を含む。）において解決すること。
- ウ 受託者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとします。
 - (ア) 断固として不当介入を拒否すること。
 - (イ) 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
 - (ウ) 委託者に報告すること。
 - (エ) 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、委託者と協議を行うこと。
- エ 受託者がウの（イ）又は（ウ）の義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じるものとします。
- オ 契約締結権者は、受注者が「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除 措置要綱」第3条又は第4条の規定により、「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止措置を受けたときは、契約を解除することができるものとします。

以 上